

Na osnovu "Odluke o korištenju i zaštiti elektronske pošte u KS" ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj XX/XX) direktor Zavoda za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo (u daljnjem tekstu: ZIS), donosi

nacrt

## Uputstvo o prijemu i slanju elektronske pošte u KS

1. Prilikom pripreme poruke treba koristiti jasne naslove i uključiti dovoljno informacija tako da primalac zna o čemu ste pisali u e-poruci pre nego što otvori poruku.

- Nikad ne ostavljati prazan red pod nazivom „*Naslov*” (engl. Subject).
- Ne davati bezlične naslove “*fajl*”, “*dopis*”, “*upit*”, “*informacija*”, “*nabavka*”, “*poziv*”.

2. Koristiti odgovor (*Reply*) i prosljeđivanje (*Forward*) za isti naslov, čime se poruke drže u istom nizu (*thread/conversation*)<sup>1</sup>, a u naslovu ne dodavati riječi kao “dopuna”, “urgencija”, “informacija”, usklik ili bilo šta.

- Ne koristiti “*II sastanak – poziv*”, pa “*II sastanak – urgencija*”, “*II sastanak – zapisnik*” itd., već dati jednoznačan i stalan naziv npr. “*II sastanak RG za IT standarde*” i onda u tekstu nakon prosljeđivanja, čime se čuva isti naslov, navesti da je “*poziv*”, “*urgencija*”, “*zapisnik*”.
- U slučaju poruke “*zajednički problem XY za primaoca*” ne mijenjati naslov na “*problem XY u našem organu*”.

3. Za sastanke umjesto obične poruke (*New message*) koristiti posebnu pozivnicu (*New appointment*) gdje je olakšano prihvatanje ili odbijanje ili predlaganje drugog termina, a prihvaćeni sastanak se automatski stavlja u kalendar onih koji su potvrdili prisustvo, sa podsjetnikom.

- Za napredne korisnike je moguće koristiti i unaprijed unešene lokacije i opremu, kao što je projektor i sl.
- Ovo je standard, znači da radi i za slanje vanjskim korisnicima koji imaju drugi moderni mejl (npr. Gmail) .

4. Koristiti prioritet poruke, pa informativne poruke označiti sa niskim prioritetom (*Options - Low priority*), a hitne i bitne poruke sa visokim prioritetom (*Options - High priority*).

- Ne pretjerivati sa visokim prioritetom, jer to stvara suprotan efekat, ako se koristi bez potrebe.

5. Voditi računa da se u prijemu (*To:*) nalaze osobe od kojih se očekuje postupanje, a u kopiji (*Cc:*) one kojima se poruka šalje na znanje ili jer su rukovodioci primatelja.

- Rukovodiocu ili svima slati samo bitne informacije ili zaključke.

6. Moguće je ali samo za bitne poruke treba tražiti potvrdu o pročitanoj poruci (*Options - Read Receipt*).

- Kod sebe postaviti automatsku potvrdu čitanja ili bolje da sistem pita, a ne automatsko odbijanje.
- Imati u vidu da primalac može ali i ne mora poslati ovu potvrdu, te ona nije pouzdana.

7. Prilikom odgovora na poruku, treba ostaviti dovoljno teksta iz originalne poruke tako da osoba odmah razumije o čemu se prethodno pisalo.

- Ne treba slati čitavu prepisku.

8. Preporuka su jezgrovite e-poruke i kraći pasusi. Obično je korisno staviti prazan red između pasusa.

9. Treba stavljati sadržaj direktno u poruku, a priloge koristiti samo za složeni sadržaj.

---

1 Postoji mogućnost da softver ne prepozna odgovor ako je sa druge strane pogrešno lokaliziran npr. sa “Odgovor:” u naslovu, pa da onda pravi drugi niz. Ovo treba riješiti administrator takvog sistema. A korisnik do tada može brisati “Odgovor:” iz naslova

- Ne slati poruku “*pozivnica*” bez sadržaja tako da je tek iz priloga moguće vidjeti na šta se poziva i kada, već odmah u poruci navesti sve što treba.
- Kada je poruka označena kao HTML (*Options – Format as HTML*) a ne obični tekst, poruka može direktno imati boje, izgled i slike, svakako i podebljanje (*bold*) i kurziv teksta (*italic*), te je nepotrebno radi takvih efekata slati prilog.
- Prilog je prikladan za tabele i drugi sadržaj koji će se dalje obrađivati ili pohranjivati ali ako se radi o vanjskim saradnicima (sa kojima se ne koristi neki prikladan ili bolji sistem za zajedničko uređivanje dokumenata).
- Radi zajedničkog uređivanja dokumenta sa saradnicima iz organa umjesto razmjene priloga je bolje koristiti zajedničke mrežne foldere na serveru koji su dostupni svim organima u mreži.

10. Ukoliko je neophodno korištenje priloga, voditi računa o njihovom formatu:

- - za priloge koji će se koristiti samo za gledanje/čitanje, koristiti PDF format, a ne DOC, DOCX, ODT i sl.;
- - za priloge koje trebaju dopuniti ili mijenjati primaoci u Kantonu, koristiti izvorne Open Document formate ODT, ODS i dr.
- - za priloge koje trebaju dopuniti ili mijenjati primaoci van Kantona, koristiti DOC ili DOCX format i sl.

11. Treba uključiti potpis na kraju svake e-poruke. Potpis treba uključiti ime i prezime, radno mjesto, organ, telefon, adresu e-pošte i možda druge značajne informacije.

- Ukoliko je potpis već poslan, u odgovorima na isti naslov se ne treba slati svaki put.
- Potpis i slanje se podešavaju u *Preferences-Signatures*.

12. Pri slanju priloga prethodno osigurati da je prilog minimalne veličine.

- Sve što se može slati izvorno, slati tako ili izvezeno u PDF, jer je veličina dokumenta i tabela obično znatno manja od slika i lošeg PDF-a.
- Ako se treba priložiti skeniran dokument, osigurati da je optimiziran, što znači reda 50 kB za stranicu, a ne preko 1.000 kB za stranicu (odnosno 1 Mb).
- Ako je dokument PDF a prevelik, može se prije slanja koristiti usluga prepoznavanje teksta i kompresije na intranetu.

13. Čuvati bitne poruke, a brisati nepotrebne i one koje imaju samo trenutnu važnost.

- Pri prijemu bitnih priloga pohraniti ih posebno na disk, jer poruke nisu mjesto za trajnu pohranu već razmjenu sadržaja, a veće priloge brisati iz poruka.
- Pokušaj prevare (*spam, phishing*) označiti kao “spam” (na desnoj tipki miša) čime server uči da sam prepoznaje nešto kao spam, jer se radi o pokušaju prevare u cilju saznavanja šifre, što potom otvara vrata zloupotrebi e-mail adrese a time i mail servera.

14. U slučaju odsustva, kada neće provjeravati poštu putem mobilnog uređaja, uključiti opciju automatskog odgovora na pristiglu poruku (*Preferences-Out of Office*) koja pošiljaoca kratko obavještava do kada je primalac odsutan i ko ga mijenja.

- Moguće je razdvojiti poruke za vanjske korisnike, ali to treba osmisliti svaki korisnik prema očekivanjima.

15. Pri slanju poruka je moguće postaviti unificiranu automatsku izjavu o odricanju odgovornosti (*disclaimer*), ali se to radi na nivou organa. Postoji opcija da se izbjegne u komunikaciji unutar domene.

Ostale upute pogledati na <http://intranet/pitanja/zimbrae-mail> i <http://intranet/itpodrska/uputstva>.

DIREKTOR

Timur Gadžo, dipl.ing.el.